

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para la recepción, comunicación, análisis, tratamiento y cierre a satisfacción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas por los clientes externos y/o consumidores

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias hasta el cierre de la mismas presentadas por las partes interesadas (clientes, proveedores, entes gubernamentales y distritales, entes acreditadores, consumidores, público en general) y aplica a todos los procesos de la compañía incluyendo los laboratorios (FQ, MB, I+D).

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Coordinador Comercial: Responsable de recepcionar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los clientes y hacer el respectivo reenvío de estas a la Dirección Técnica y al Jefe SGI.

3.2 Director Técnico: Responsable de responder las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los clientes y de apoyar el seguimiento de acciones correctivas o de las mejoras.

3.3 Jefe SGI: Responsable de realizar acciones correctivas o de las mejoras solicitadas de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los clientes.

4. DEFINICIONES

PETICIÓN: Es la solicitud que se dirige a una entidad o servidor público para requerir su intervención en un asunto concreto.

QUEJA: <satisfacción del cliente> expresión de insatisfacción hecha a una organización (3.2.1), relativa a su producto (3.7.6) o servicio (3.7.7), o al propio proceso (3.4.1) de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución. (ISO 9000:2015).

RECLAMO: es toda presentación por escrito que efectúe un cliente para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad a la que se dirige la presentación.

SOLICITUD: Ideas o iniciativas dadas por las partes interesadas y funcionarios que buscan la mejora del servicio.

PARTE INTERESADA: persona u organización (3.2.1) que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. (ISO 9000:2015).

TRAZABILIDAD: capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto (3.6.1). (ISO 9000:2015).

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: percepción del cliente (3.2.4) sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (ISO 9000:2015).

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características (3.10.1) inherentes de un objeto (3.6.1) cumple con los requisitos (3.6.4).

Nota 1 a la entrada: El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Nota 2 a la entrada: “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en el objeto (3.6.1). (ISO 9000:2015).

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

CARACTERÍSTICA DE LA CALIDAD: característica (3.10.1) inherente a un objeto (3.6.1) relacionada con un requisito (3.6.4).

REQUISITO: (3.6.4) u otra información para el diseño, la realización, la verificación (3.8.12), el funcionamiento y el soporte de un producto (3.7.6). (ISO 9000:2015).

DEFECTO: no conformidad (3.6.9) relativa a un uso previsto o especificado

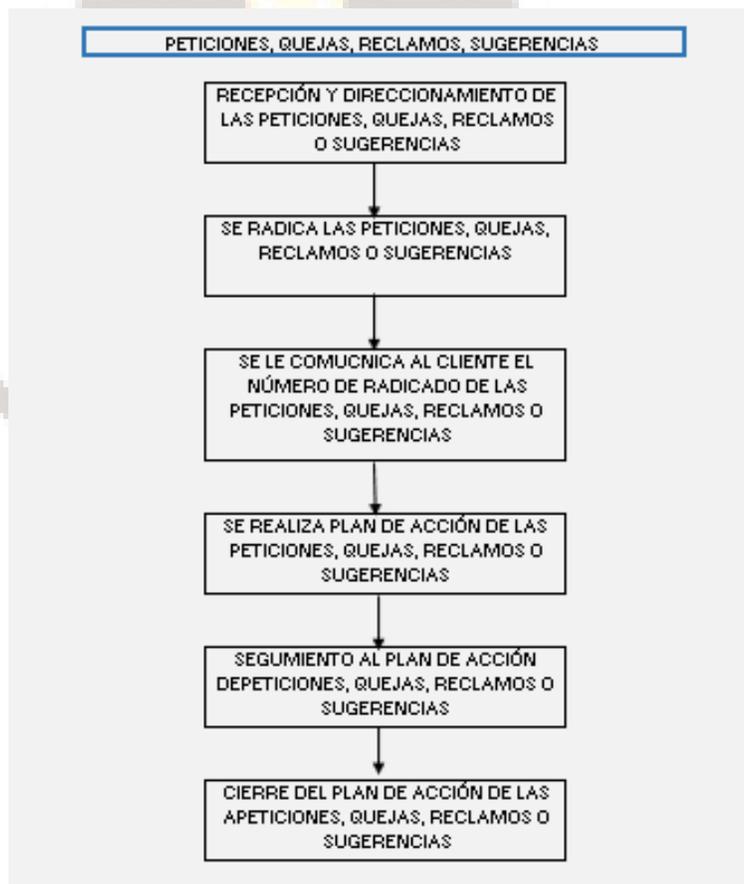
Nota 1 a la entrada: La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos (3.7.6) y servicios (3.7.7).

Nota 2 a la entrada: El uso previsto tal y como lo prevé el cliente (3.2.4) podría estar afectado por la naturaleza de la información (3.8.2), tal como las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento, proporcionadas por el proveedor (3.2.5). (ISO 9000:2015).

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito (3.6.4).

Nota 1 a la entrada: Este es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. (ISO 9000:2015).

5. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ATENCION PQRS	CODIGO	PAD-20-17
		VERSIÓN	14
		FECHA DE CREACIÓN	2012-10-17
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2023-07-12
		PÁGINA	Página 3 de 6

6. PROCEDIMIENTO

Las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias detectadas por fuentes externas o internas son canalizadas a través de los correos electrónicos: servicioalcliente@enzipan.com.co; comercial@enzipan.com.co; laboratorio@enzipan.com.co; sgi@enzipan.com.co.

Si las partes interesadas se comunican vía telefónica o mensajes de WhatsApp, se le deberá solicitar que envíe un correo electrónico anteriormente señalados para que oficialmente se inicie su respuesta.

- a) Una vez se recibe las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias se deben hacer llegar al Proceso de Calidad para que realice la consolidación en el FOR-20-08 PLAN DE MEJORAMIENTO, en el cual se le asigna el número de radicado.
- b) Para identificar cada PQR se le asigna un código de la siguiente manera por el asistente de calidad:
Ejemplo: **R-22-05-12**

R= Radicado

22= Año en curso que se recibe la reclamación.

05= El mes en curso que se recibe la reclamación.

12= El día que se recibe la reclamación.

Por medio del Radicado asignado se realizará la trazabilidad de la PQRS.

- c) Se da acuso de recibido al cliente en un plazo máximo de 24 horas por medio de correo electrónico con el número de radicado para iniciar el tratamiento del PQRS a cargo del Proceso de Calidad.

Seguir la siguiente plantilla para dar respuesta:

“Cordial saludo.

Amablemente damos acuso de recibido del PQRS con el número de radicado (R-23-06-13) para su revisión.

Por lo cual el Proceso de Calidad realizará la respectiva trazabilidad y la Dirección Técnica presentará una respuesta formal a su comunicado.

Cualquier inquietud será atendida con gusto.”

- d) Una vez se dé acuso a la parte interesada de la recepción del PQRS, el Jefe SGI tiene un plazo de 24 horas para coordinar una reunión con el Director Técnico, Líder del Proceso y personal involucrado con el fin de identificar la causa raíz e iniciar el registro en el FOR-20-20 PLAN DE ACCIÓN. Del análisis de la causa raíz se debe determinar si es una PETICIÓN, una QUEJA, un RECLAMO o una SOLICITUD.
- e) Si es una QUEJA o un RECLAMO relacionado con los laboratorios (FQ, MB, I+D) o de la planta de Producción, el líder del proceso responsable de la novedad debe diligenciar el FOR-20-33 CONTROL DE NO CONFORME, en el cual debe dejar por escrito el plan de acción, con los tiempos y la asignación de los responsables de la ejecución de las acciones planteadas.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ATENCION PQRS	CODIGO	PAD-20-17
		VERSIÓN	14
		FECHA DE CREACIÓN	2012-10-17
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2023-07-12
		PÁGINA	Página 4 de 6

- f) El Director Técnico tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles para dar respuesta de la QUEJA o el RECLAMO al cliente de las acciones correctivas tomadas y los resultados obtenidos.
- g) Si se trata de una PETICIÓN o una SOLICITUD se le dará tratamiento en el Comité de Calidad o de Inocuidad para la revisión por parte de la Gerencia con el fin de darle una respuesta al cliente vía correo electrónico en un plazo máximo de 10 días hábiles dejando registro en el FOR-20-52.

7. REFERENCIAS

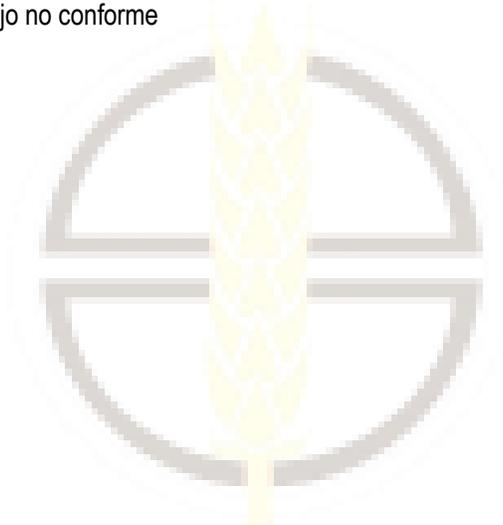
- PAD-20-14 Procedimiento control de producto no conforme
- PAD-20-05 Procedimiento Identificación y trazabilidad de laboratorios
- PAD-20-21 Control de trabajo no conforme

8. ANEXOS

No aplica.

9. REGISTROS

- FOR-20-08
- FOR-20-20
- FOR-20-33


ENZIPAN
 LABORATORIOS S.A.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TÉCNICO	GERENTE GENERAL



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
ATENCION PQRS**

CODIGO	PAD-2017
VERSIÓN	14
FECHA DE CREACIÓN	2012-10-17
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2023-07-12
PÁGINA	Página 5 de 6

10. CONTROL DE CAMBIOS

ONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO Y CAMBIO REALIZADO
14	2023-07-12	Actualización de nombre del procedimiento, actualización de cargos, actualización de tiempos de respuesta y metodología para dar respuesta y realizar análisis de causa raíz
13	2022-06-07	Se incluye en el ítem 1 la codificación de la PQR
12	2022-04-06	Se incluyen actividades en la recepción y direccionamiento de la queja, solución de la queja y comunicación con el cliente, cambio de tiempos y en la columna cargo de responsable se incluye el cargo de asistente de calidad
11	2021-07-29	Se modifica nota de responsables de quejas en el numeral 03
10	2020-12-22	Se le incluye nota en la parte de comunicación al cliente y se le incluye notas en la parte de referentes normativos.
09	2020-09-14	Se modifican en el ítem de recepción de quejas especificando correos y teléfono para presentar la informalidad, se incluye el paso de acuso de recibido de las quejas, se establece que la comunicación con el cliente en caso de manejas una queja debe ser tratada por el área que no esté implicado.
08	2019-07-23	Actualización de cargo de Gerente general, se suprime tabla de control de registros. Cambio en formatos que aplican y se suprime el FOR-20-22 y FOR-20-12 y se agrega responsable a Coordinador de calidad para el manejo de trabajos de ensayo no conformes.
07	2018-08-02	Se modifica el anexo, Tabla No. 01 en servicios, donde se coloca la siguiente nota: Si se trata de un trabajo no conforme y se va a realizar el reproceso, lo debe registrar en el formato FOR-20-91 Reprocesos de análisis.
06	2018-03-16	NTC ISO 9001:2015 Actualización: Verificar documentos vs Listado maestro de documentos en SGC

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TECNICO	GERENTE GENERAL



**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
ATENCION PQRS**

CODIGO	PAD-2017
VERSIÓN	14
FECHA DE CREACIÓN	2012-10-17
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	2023-07-12
PÁGINA	Página 6 de 6

05	2016-10-03	Se crea formato FOR-20-20 Plan de correcciones y acciones correctivas para reportar las acciones correctivas y de corrección, se relaciona con el proceso de quejas y reclamaciones
04	2016-04-29	Se relaciona FOR-20-48, ruta del software SGC control de documentos- Se relaciona cambio de cargo gerencia- Cambia nombre de procedimiento de Quejas y reclamos a quejas y reclamaciones – Se cambia el objetivo a clientes externos.
03	2015-09-17	Actualización de procedimiento en plantilla nueva, inclusión de diagrama de proceso, Integración de tabla Tipos de quejas y responsables de recepción y solución
El control de cambios de este documento en versiones anteriores se encuentra registradas en el software control de documentos "Control DOCS". Red/ 192.168.1.12 / Enzipan / Gestión Calidad/ Control Doc. (Back Up)		



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR:
JEFE SGI	DIRECTOR TECNICO	GERENTE GENERAL